

RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN 056/2014

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las quince horas y cincuenta y cinco minutos del día ocho de julio del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **056/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, por parte del señor _____ quien se identifica con su Documento

Único de Identidad número _____

quien requiere: "1) Si existe en la rama del Derecho que regula su actuar institucional, obligación de compartir información crediticia con otros factores económicos y no solo con el proveedor con el que se tendría la relación jurídica y 2) Si existe alguna regulación, políticas aprobadas, formulario aprobado o legislación que obligue a que si un potencial cliente, **NO DESEA** compartir con **TERCEROS** su información personal y crediticia, en ese caso, las empresas de telefonía autorizadas en El Salvador, podrían negarse a contratar un servicio, en caso afirmativo, apreciare me brinden la **base legal.**", se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, y que la información requerida no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los artículos 19 y 24 de la LAIP, se resuelve:

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA, con base en el informe entregado por la Dirección Jurídica:

"Hago referencia a su consulta sobre la solicitud de información presentada por el señor _____ quien manifiesta que los operadores de telefonía exigen que un potencial cliente les firme una autorización para compartir información con terceros, por lo que solicita saber: 1) si existe en la rama del derecho obligación de compartir información con otros agentes económicos; y 2) si existe regulación que obligue a que si un cliente no desea compartir la información, el proveedor se puede negar a contratar.

Sobre el particular le informo, que el artículo 2 inciso segundo de la Constitución señala que "*Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen*", no obstante en nuestro país funcionan empresas que a través del tratamiento automatizado de datos hacen referencia exclusiva al comportamiento crediticio de las personas y en muchas ocasiones, dichas empresas manejan de forma indebida los datos de las personas generando perjuicios para las mismas por razones de falsedad o discriminación respecto de la información o por la falta de actualización de dicha información.

Es por ello, que con la finalidad de proteger el derecho de los ciudadanos respecto a la información de sus créditos para que ésta sea correcta y veraz y evitar lesionar su Derecho Constitucional al Honor y a la Intimidad, mediante **decreto No. 695** se crea la **LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS**, que tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley (artículo 1 de la referida ley).

Asimismo, para los efectos de esta ley, se entenderá por: **Agencia de información de datos**: Toda persona jurídica, pública o privada, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos, automatizados o no. Y se considera **Agentes económicos**: a las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos, la información a la que estamos haciendo referencia es la que se determina en las **NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS**.

En el artículo 14 letra d) de la LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS, establece que los consumidores o clientes tienen el derecho de "**Consentir la recopilación y transmisión de la información**: Los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, sólo podrán ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con el consentimiento expreso y por escrito de los consumidores o clientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor, que considera como práctica abusiva por los proveedores "compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor, y su incumplimiento constituye una infracción muy grave contemplado en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.


También, en el artículo 15 de la referida ley establece que el agente económico solo podrá tener acceso para consultar información del historial crediticio del consumidor o cliente, con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida. La autorización a que se refiere este artículo, deberá constar en un documento especial extendido al efecto y no

podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos que el consumidor suscriba con el agente económico.

Por otro lado, el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, en su artículo 6 letra a) establece que la autorización para compartir información crediticia y personal del consumidor no deberán aparecer como parte del formulario impreso que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, en ese sentido, la autorización para consultar información que es un documento precontractual y la autorización para compartir información es un documento postcontractual pero ambos deben ser firmado en documentos separados y en documentos anexos de libre discusión.

Finalmente, en el supuesto que un proveedor se niegue a contratar por el motivo que un consumidor no quiera firmar la cláusula adicional de libre discusión de compartir información, el proveedor estaría condicionando el servicio catalogándose ese hecho como una cláusula abusiva contemplada en el literal a) del artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor.

En conclusión, los agentes económicos si pueden compartir información única y exclusivamente con los agentes de información de datos y éstos compartirlas con los agentes económicos, siempre y cuando exista consentimiento expreso y por escrito de los consumidores o clientes, además, esta autorización no debe ser condicionante para contratar, caso contrario contraviene lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor."



Aída Funes Rivas
Oficial de Información y Transparencia
Defensoría del Consumidor